

**КЕНЖЕГАЛИ САҒАДИЕВ
АТЫНДАҒЫ
ХАЛЫҚАРАЛЫҚ БИЗНЕС
УНИВЕРСИТЕТІ**



**УНИВЕРСИТЕТ
МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА
ИМЕНИ КЕНЖЕГАЛИ
САГАДИЕВА**

УТВЕРЖДЕНО
Ученым Советом УМБ
имени Кенжегали Сагадиева
Протокол № 728 от 01 2022
Председатель Махметова А.М.

РЕГЛАМЕНТ

УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

**ТОО «УНИВЕРСИТЕТ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА ИМЕНИ
КЕНЖЕГАЛИ САГАДИЕВА»**

ИЗДАНИЕ 1

Введено в действие с даты утверждения

Алматы, 2022

Оглавление

Паспорт документа.....	3
Лист согласования.....	4
1. Общие положения	5
2. Основные понятия, термины и сокращения, используемые в Регламенте ..	5
3. Этапы работы с инцидентом	6
6. Разрешение инцидента	8
7. Закрытие инцидента.....	8
8. Мониторинг хода работ и отслеживание.....	9
Заключительные положения	9
Приложение 1	10
Приложение 2	11

Паспорт документа

Тип документа	Организационная документация
Наименование документа	Регламент управления инцидентами УМБ им. Кенжегали Сагадиева
Цель документа	Регламент определяет взаимодействие структурных подразделений (далее – СП) Университета им. Кенжегали Сагадиева в процессе регистрации, обработки и устранения инцидентов.
Разработка	Директором ДИТ
Согласование	Проректора по направлениям Директор ДАВ Декан факультета базового высшего образования Директор Graduate School of Business Директор Департамента человеческим по ресурсам и карьерному развитию Руководитель Центра Обеспечения Качества Юрисконсульт
Утверждение	Председателем УС
Исполнители документа	Работники ДИТ/ДЦТ, структурные подразделения УМБ
Контроль за исполнением	Первый руководитель УМБ
Приложения к документу	Нет
Нормативные ссылки	Регламент разработан в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Устава, а также внутренних нормативных и распорядительных документов ТОО «Университета международного бизнеса имени Кенжегали Сагадиева» 1. Закон Республики Казахстан «Об Образовании» (с изменениями и дополнениями). 2. Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения, утвержденных приказом Министра образования и науки РК от 20.04.2011 № 152 (с изменениями и дополнениями).
Владелец оригинала	ДИТ

Лист согласования

Положение согласовано:

Проректор по науке и инновациям
Сералин Г.А. _____

«27» 01 2022 г.

Проректор по цифровизации
Мусабаев Н.Б. _____

«27» 01 2022 г.

Проректор по стратегическому и
социальному развитию:
Сабденалиев Б.А. _____

«27» 01 2022 г.

Директор ДАВ

Токина А.А. _____

«27» 01 2022 г.

Декан Факультета Базового Высшего
Образования

Нургалиева К. О. _____

«27» 01 2022 г.

Директор Graduate School of Business
Каликов М.А. _____

«27» 01 2022 г.

Директор Департамента человеческим
по ресурсам и карьерному развитию
Дунаева Г.Г. _____

«27» 01 2022 г.

Руководитель Центра Обеспечения
Качества

Куатова А.Ш. _____

«27» 01 2022 г.

Юрисконсульт

Алибекова А.К. _____

«27» 01 2022 г.

Разработано:

Директор ДИТ

Фомичев С.В. _____

«27» 01 2022 г.

Редакция и оформление:

Project менеджер ЦОК

Дузбаева Р.М. _____

«27» 01 2022 г.

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент управления инцидентами ТОО «Университета международного бизнеса имени Кенжегали Сагадиева» (далее – Регламент) разработан в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Устава, а также внутренних нормативных и распорядительных документов ТОО «Университета международного бизнеса имени Кенжегали Сагадиева» (далее – Университет или УМБ).

1.2 Регламент является внутренним документом Университета, определяющим взаимодействие студентов и структурных подразделений (далее – СП) Университета в процессе регистрации, обработки и устранения инцидентов.

1.3 Настоящим Регламентом руководствуются студенты и работники всех подразделений Университета, участвующих в процессе регистрации, обработки и устранения инцидентов.

1.4 Настоящим Регламентом определены следующие этапы обработки Заявки по возникшему инциденту:

- 1) обнаружение инцидента;
- 2) регистрация инцидента;
- 3) начальная диагностика (обработка) и/или назначение инцидентов соответствующим группам специалистов (эскалация);
- 4) исследование и диагностика инцидента;
- 5) разрешение (устранение) инцидентов;
- 6) закрытие инцидентов;
- 7) мониторинг хода работ по инцидентам.

2. Основные понятия, термины и сокращения, используемые в Регламенте

ДИТ – Департамент информационных технологий;

ДЦТ – Департамент цифровых трансформаций;

Жизненный цикл Инцидента – совокупность упорядоченных во времени взаимосвязанных стадий и этапов обработки Инцидента, характеризующих степень его исполнения и зону ответственности;

Инициатор инцидента – студент или сотрудник Университета, сообщающий информацию о фактическом сбое или ситуации, при которой возможно приостановление услуг или конкретного сервиса Университета;

Инцидент — незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги. Сбой конфигурационной единицы или программы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом, как, например, сбой микрофона или медленная работы программы.

Исполнитель – ответственное лицо, которому поставлена задача по исполнению конкретной задачи.

Информационная система (далее – ИС) – система, предназначенная для хранения, поиска и обработки информации, и соответствующие технические и программные ресурсы (ИТ-оборудование, программное обеспечение и т. д.), которые обеспечивают и распространяют информацию;

ИТ оборудование - коммуникационное, серверное, компьютерное, печатное и прочее электронное оборудование Университета, расположенное в аудиториях, кабинетах и серверных помещениях Университета и обеспечивающее работоспособность информационных систем Университета;

ИТ подразделение – структурное подразделение ДИТ/ДЦТ;

ИТ-сервис – это функция ДИТ/ДЦТ по обеспечению поддержки бесперебойной работы и требуемого уровня эксплуатационных характеристик информационных систем Университета.

Структурное подразделение (далее -СП) – структурное подразделение Университета (департамент, кафедра, отдел).

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique (Свободный менеджер ИТ-инфраструктуры)) - является системой работы с заявками и инцидентами, а также для инвентаризации компьютерного оборудования (компьютеры, программное обеспечение, принтеры и т.д.).

3. Этапы работы с инцидентом

3.1 Обнаружение инцидента

3.1.1 Наступление инцидента обнаруживается как специализированными автоматизированными системами мониторинга, так и непосредственно студентом или работником Университета.

3.1.2 Основанием для обращения студента или работника Университета в ДИТ/ДЦТ/СП с целью регистрации и разрешения инцидента могут быть любые отклонения от нормальной работы информационных систем Университета:

- 1) задержка в работе ИС;
- 2) неверный результат работы ИС;
- 3) отсутствие результата работы ИС;
- 4) недоступность ИС;
- 5) любые прочие признаки негативных результатов процесса/операции осуществляемой посредством ИС.

3.1.3 Перечень каналов поступления информации об инциденте указан в Приложении 1 к настоящему Регламенту, однако после устного обращения инцидент должен быть зарегистрирован инициатором инцидента в системе GLPI.

3.2 Регистрация инцидента

3.2.1 С целью учета и систематизации инцидентов каждое обращение работника Университета по инциденту должно быть зарегистрировано в виде Заявки в системе GLPI. Заявка создается в системе GLPI (Support.uib.kz) в разделе Поддержка.

3.2.2 Под регистрацией понимается оформление в электронном виде обращения работника Университета (далее – Заказчик) в виде Заявки с отражением в Заявке основных параметров инцидента (дата, время регистрации инцидента, Ф.И.О. Заказчика, должность, описание инцидента и т. д.), а также указывается категория инцидента и ответственное СП (согласно Приложению 2 настоящего Регламента)

3.2.3 После отражения в Заявке всех идентификационных данных инцидента, Заказчик вносит в Заявку в виде комментария развернутое описание инцидента.

3.2.4 Номер, дата, время открытия Заявки генерируются системой GLPI автоматически в момент создания Заявки по инциденту.

3.2.5 После завершения всех описанных выше процедур по регистрации Заявки, специалист поддержки приступает к начальной диагностике Заявки, т. е., сбору и анализу данных для планирования видов работ и назначению исполнителя по разрешению инцидента.

3.2.6 Все изменения в состоянии Заявки и появлении комментариев, в автоматическом режиме рассылаются системой GLPI по группе наблюдателей, которые указаны в Заявке.

4. Начальная диагностика

4.1 В случае, если специалист поддержки ДИТ/ДЦТ на момент принятия запроса об инциденте способен удаленно устранить/дать консультацию/дать рекомендацию на устранение инцидента, он обеспечивает устранение инцидента в интерактивном режиме с регистрацией заявки и ее закрытием с согласия Инициатора.

4.2 В случае, если Заявка требует более глубокого изучения причин инцидента, производятся следующие действия:

1) Специалист поддержки ДИТ/ДЦТ, проанализировав признаки инцидента в течение первого рабочего часа после регистрации инцидента, обязан передать данный инцидент узкоспециализированному работнику подразделения ДИТ/ДЦТ/СП для разрешения, посредством конкретного Исполнителя в Заявке системы GLPI.

2) Система GLPI в автоматическом режиме рассылает уведомление о назначении Исполнителя данной Заявки Исполнителю, Заказчику и группе наблюдателей.

5. Исследование инцидента

5.1 Назначенный Исполнитель, в течение 1 (одного) рабочего часа с момента получения Заявки по системе GLPI изучает доступную информацию по инциденту (при необходимости посредством переговоров по телефону, встречи или переписки с Заказчиком), хронологическую последовательность событий, приведших к инциденту, масштаб инцидента, его последствия, степень

воздействия и причины. Все собранные данные отражаются Исполнителем в Заявке системы GLPI. При необходимости переназначения Исполнителя (в случае передачи данного задания другому профильному Исполнителю) Автор Заявки делается изменение Исполнителя и делается соответствующий комментарий к Заявке в системе GLPI.

5.2 При нахождении решения по данной Заявке, Исполнитель переходит к стадии «Разрешение инцидента» (глава 6 настоящего Регламента) отражая найденные решения в Заявке системы GLPI.

6. Разрешение инцидента

6.1 На основе найденного решения инцидента Исполнитель сообщает в Заявке о времени и способе устранения причин/последствий инцидента и восстановления нормальной деятельности ИС.

6.2 Для проведения работ по устранению причин и последствий инцидента, Исполнитель может привлекать работников других подразделений Университета, имеющих отношение к предметной области. Привлечение дополнительных работников Университета отражается Исполнителем в Заявке системы GLPI.

6.3 Исполнитель осуществляет работы по устранению причин и последствий инцидента.

6.4 Описание найденного решения и результаты работ по устранению причин и последствий инцидента отражаются Исполнителем в ходе выполнения Заявки.

6.5 В случае возникновения сложностей в разрешении инцидента или установлением времени решения инцидента более 8 (восьми) рабочих часов, Исполнитель, посредством отражения комментария в Заявке системы GLPI Заказчика и Руководителя ДИТ/ДЦТ/СП о возникших проблемах в решении инцидента. Руководитель Исполнителя соглашается с предложенным временем разрешения инцидента или созывает экстренное совещание для решения критических задач по данной Заявке. В состав участников экстренного совещания входят работники ДИТ/ДЦТ/СП и, при необходимости Руководство СП заинтересованных подразделений Университета. В дальнейшем, все участники экстренного совещания, руководствуются принятым на данном совещании решением. Принятое решение отражается Исполнителем в Заявке системы GLPI.

7. Заккрытие инцидента

7.1 По итогам работ по устранению причин и последствий инцидента и получения комментария от Исполнителя о разрешении инцидента в системе GLPI, Заказчик, в течение 8 (восемь) рабочих часов с момента получения уведомления, проверяет корректное устранение причин и последствий инцидента и отражает данный факт в системе GLPI.

7.2 Исполнитель, получив подтверждение в системе GLPI о разрешении инцидента от Заказчика, закрывает открытую Заявку в системе GLPI.

7.3 Дата, время закрытия Заявки, общее время работы по Заявке вычисляется системой GLPI автоматически в момент закрытия Заявки по инциденту.

8. Мониторинг хода работ и отслеживание

8.1 В целях обеспечения возможности регистрировать и контролировать ход разрешения инцидента, все работники структурных подразделений Университета обеспечиваются доступом к системе GLPI при создании доменной учетной записи. Все имеющиеся пользовательские учетные записи работников Университета подключаются к системе GLPI в течение 5 (пять) рабочих дней после утверждения данного Регламента.

8.2 Мониторинг является неотъемлемой частью процесса управления Инцидентами, ключевой составляющей качественного менеджмента и, следовательно, составным элементом повседневной управленческой практики.

8.3 На основе модуля Статистика в системе GLPI Руководством ДИТ/ДЦТ ежемесячно в электронном виде осуществляется сбор статистики и анализ частоты инцидентов, определяются проблемные области ИТ-инфраструктуры, ведется анализ временных статистик по разрешению инцидентов и прорабатываются действия по предотвращению повторного появления уже разрешенных инцидентов.

8.4 Статистические отчеты используются для контроля и повышения качества процесса управления инцидентами и используются для подготовки отчетов о состоянии технических комплексов Университета.

Заключительные положения

Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения Ректором Университета и действуют до его отмены в порядке, установленном внутренними документами Университета.

Настоящий Регламент может изменяться по мере необходимости или требований автоматизации процесса управления Инцидентами.

В целях реализации положений настоящего Регламента Университетом при необходимости разрабатываются соответствующие внутренние нормативные документы.

Контроль над реализацией данного регламента возлагается на ДИТ.

Организационное и техническое обеспечение данного Регламента возлагается на Директора ДИТ.

Вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, подлежат разрешению в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Университета.

Приложение 1

к Регламенту управления инцидентами

Перечень каналов поступления информации об инциденте

№ п/п	Наименование	Адрес
1	Система GLPI	Support.uib.kz
2	Телефонный звонок	114 или 325
3	Личное обращение	114 кабинет Сектор поддержки информационных систем ДИТ

Приложение 2

к Регламенту управления инцидентами Категория инцидента и ответственное СП

